



Managed Services

Your IT Services Partner

Managed Services

Γιατί χρειάζονται οι εταιρείες Managed Services;

Η τεχνολογία, η χρηματοδότηση, οι πολιτικές διαχείρισης συστημάτων και η ασφάλεια των δεδομένων έχουν αλλάξει τόσο πολύ, που οι πελάτες είναι έτοιμοι για την ανάθεση κρίσιμων λειτουργιών των συστημάτων τους σε εταιρείες που έχουν την κατάλληλη εξειδίκευση και προσωπικό, επειδή είναι δύσκολο να διατηρήσουν με λογικό κόστος τον πλήρη έλεγχο πολύπλοκων εγκαταστάσεων που απαιτούν συνεχώς νέους πόρους.

Διαχείριση Υπηρεσιών (Managed Services)

Ο κόσμος της τεχνολογίας έχει εξελιχθεί σε ένα δικό του σύμπαν, απαιτώντας εξαιρετικά μεγάλες ομάδες από έμπειρο και έμπιστο προσωπικό, όχι μόνο για να συντηρήσουν τα συστήματα αλλά να τα εκμεταλλευτούν και να επωφεληθούν πλήρως από την επένδυσή αυτή.

Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι εταιρείες χρειάζονται Υπηρεσίες Διαχείρισης (MS).

Οι ακόλουθες ενότητες περιγράφουν τις τάσεις που τροφοδοτούν την αυξημένη ζήτηση για Managed Services.

1

Η πολυπλοκότητα των επιχειρήσεων

Οι ημέρες κατά τις οποίες η τεχνολογία θα μπορούσε να διαχωριστεί ως ξεχωριστή λειτουργία ή τμήμα σε μια επιχείρηση είναι παρελθόν. Η τεχνολογία αποτελεί θεμελιώδες επίπεδο δραστηριοτήτων, ανεξάρτητα από τον τύπο της επιχείρησης.

Κάθε επιχειρηματική λειτουργία – όπως η τιμολόγηση, η τήρηση αρχείων, το backup, η ασφάλεια δεδομένων, η διαχείριση μισθοδοσίας ή η διαχείριση πόρων, εξαρτάται από την τεχνολογία. Αυτά είναι μόνο τα συστήματα υποστήριξης. Οι δραστηριότητες παραγωγής εσόδων συνδέονται επίσης με την Τεχνολογία. Οι περισσότερες βιομηχανίες βασίζονται σε ολοένα και πιο πολύπλοκα dashboards, παρακολουθώντας έναν πίνακα επιχειρηματικών στοιχείων, όπως η κατασκευή, η απογραφή, η διαχείριση πόρων και οι πωλήσεις.

Η παραγωγικότητα εξαρτάται από την ικανότητα σε πραγματικό χρόνο να διατηρεί ακριβείς αναφορές και συντονισμό μεταξύ αυτών των λειτουργιών. Ακόμα και μια ελάχιστη διακοπή της υπηρεσίας έχει ως αποτέλεσμα απώλειες και κόστος.

Η τεχνολογία μεταμορφώνεται τόσο γρήγορα ώστε τα εταιρικά τμήματα πληροφορικής να πιέζονται σκληρά για να συμβαδίσουν με τις τελευταίες εξελίξεις, ενώ όταν οι τεχνολογίες εξελίσσονται πολύ δυναμικά και γρήγορα, **γίνονται περισσότερο απαραίτητες οι υπηρεσίες cloud.**

2

Συμμόρφωση με τους κανονισμούς

Οι ρυθμιστικές απαιτήσεις είναι τόσο σαρωτικές, που ακόμα και οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις χρειάζονται σαρωτικές λύσεις, συμπεριλαμβανομένης της ασφάλειας δικτύων, δεδομένων και συσκευών. **Η προστασία από εισβολή, κλοπή ή αποκάλυψη των δεδομένων στο διαδίκτυο ή σε τρίτους είναι εξαιρετικά απαραίτητη ανάγκη.** Όλα τα ηλεκτρονικά αρχεία πρέπει να αναλύονται, να αρχειοθετούνται και να διατίθενται για έλεγχο σε ετήσια βάση.

Οι περισσότερες εταιρείες δεν διαθέτουν προσωπικό πληροφορικής, εργαλεία ή εκπαίδευση για να καλύψουν τις υποχρεώσεις αποθήκευσης και ασφάλειας που επιβάλλουν οι κανονισμοί αυτοί.

Ακόμη και αν μπορούσαν να αναπτύξουν την εμπειρία και να προσλάβουν κατάλληλο προσωπικό, το κόστος είναι απαγορευτικό και δυσανάλογα υψηλότερο ειδικά για τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Ωστόσο, ενώ πολλοί οργανισμοί χρειάζονται λύσεις ασφάλειας, ο φόβος να δώσουν πρόσβαση στις ευαίσθητες πληροφορίες σε έναν εξωτερικό συνεργάτη κάνει πολλούς φορείς λήψης αποφάσεων να διστάζουν να αναθέσουν εξωτερικές λειτουργίες ασφάλειας και αναφοράς.

Εδώ έρχεται η Cosmos Business Systems να δώσει την απαιτούμενη λύση και την σιγουριά ενός αξιόπιστου πιστοποιημένου συνεργάτη για την ασφάλεια δεδομένων, μέσω των πολλαπλών πιστοποιήσεων ISO που διαθέτει.



3 | Εξοικονόμηση χρημάτων

Η **εξοικονόμηση χρημάτων** αποτελεί τον υπ' αριθμόν ένα λόγο για τον οποίο οι πελάτες στρέφονται στα **Managed Services**.

Οι τρεις επόμενοι λόγοι αφορούν την ανάγκη για την μείωση του κόστους:

- Να αξιοποιηθεί καλύτερα το προσωπικό και να επικεντρωθεί στις δραστηριότητες που παράγουν έσοδα
- Να έχουν με χαμηλό κόστος και άμεσα πρόσβαση στις πιο σύγχρονες τεχνολογίες
- Να βελτιωθεί η ασφάλεια και η απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης, (business continuity). Λύσεις για συμμόρφωση στη κανονιστική οδηγία του GDPR (General Data Protection Regulation) που ισχύει από 25 Μαΐου 2018.

Το υλικό, η συντήρηση, η συνεχής πιστοποίηση του προσωπικού στις νέες τεχνολογίες και οι εντολές συμμόρφωσης καθιστούν εξαιρετικά δαπανηρή τη διατήρηση της επικαιροποιημένης τεχνολογίας.

Εάν συνδέσετε αυτούς τους παράγοντες με τα πλεονεκτήματα και του cloud computing, που μετατρέπει την τεχνολογία από μια κεφαλαιουχική δαπάνη (CapEx) σε λειτουργική δαπάνη (OpEx), τα οφέλη είναι ακόμη μεγαλύτερα.



ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

ΑΝΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ



Site Audit

Μέσω της υπηρεσίας αυτής γίνεται η «ακτινογραφία» της υπάρχουσας κατάστασης. Γίνεται καταγραφή της υποδομής στο σύνολο της με αναφορά στο **System, Network, Infrastructure, Services** κ.λπ. Επίσης γίνεται **αναζήτηση συμβατότητας υποδομής** για πιθανή πρόταση μας για **Managed Services**. Π.χ., είδος και αριθμός Windows Servers, User PCs/laptops, Storage model & capacity, network Assets κ.λπ. Παραδοτέα σε αυτό είναι η λίστα με τα παραπάνω και νέες προτάσεις βελτίωσης.

Η υπηρεσία αυτή είναι απολύτως απαραίτητη πριν από οποιαδήποτε άλλη ενεργοποίηση υπηρεσίας.

NMS Outsourcing / Monitoring / Remote Administration

- Υπηρεσίες παρακολούθησης δικτύου και συστημάτων (Hyper-V / VMWare virtualized είτε physical windows / Linux).
- Γενικά χαρακτηριστικά όπως **CPU, RAM, Hard Disk usage**, εκτός δικτύου, κ.λπ.
- Υπηρεσίες μέτρησης ποιότητας & απόκρισης εξειδικευμένων εφαρμογών (SQL, Exchange, WEB, Citrix κ.λπ.)
- Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο συμβάντων και δυσλειτουργιών μέσω email.
- Έλεγχος διαθεσιμότητας Internet Υπηρεσιών & συσκευών δικτύου, 24x7.
- Παρουσίαση στατιστικών (Reports)

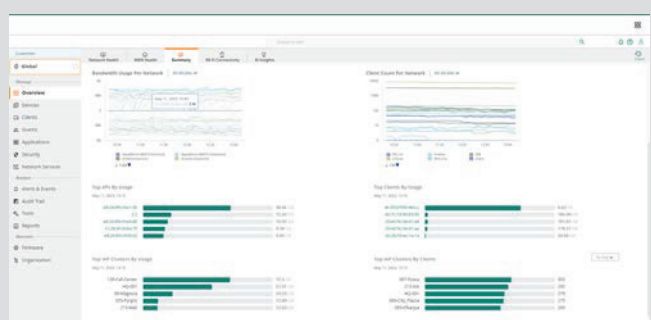
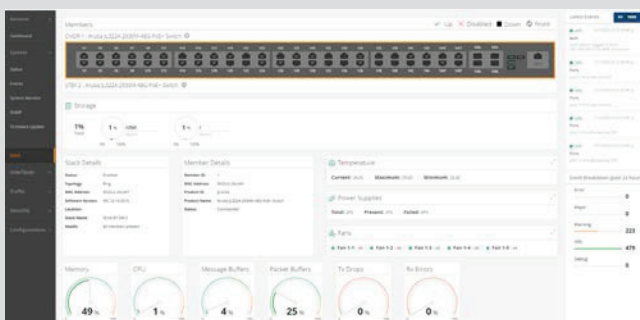
Παρακολούθηση Backup / Φύλαξη Δεδομένων

Αναλαμβάνουμε την απομακρυσμένη παρακολούθηση λειτουργίας του backup software που διαθέτει ο οργανισμός σας και την επίλυση των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά την λειτουργία του.

Η εναλλαγή κασετών ή δίσκων μπορεί να γίνει και με δικό μας προσωπικό εφόσον μας ζητηθεί. Καθώς και την φύλαξη των δεδομένων σας στο δικό σας αποθηκευτικό μέσο, δίσκο ή κασέτα, σε ασφαλή & ελεγχόμενο χώρο.

Η υπηρεσία αφορά στην εβδομαδιαία μεταφορά του αποθηκευτικού μέσου με το πλήρες backup σας στην εταιρεία μας για φύλαξη. *Μεταφορά μέσου στον πελάτη για restore, διαφορετική χρέωση, ανά SLA*.

Τέλος, η CBS διαθέτει Πιστοποιητικό Ασφάλειας Εγκαταστάσεων, καθώς επίσης και προσωπικό με διαπίστευση ασφαλείας για χειρισμό διαβαθμισμένου υλικού, σύμφωνα με τις διατάξεις του Γ.Ε.Ε.Θ.Α. – Εθνικού Κανονισμού Βιομηχανικής Ασφάλειας (ΕΚΒΑ/2005), του Κανονισμού Ασφάλειας NATO C-M(2002) 49 - Enclosure "G"/17 June 2002, καθώς και της απόφασης COMMISSION 2006/548/EC.



Cyber Security Services: IT Audits, GDPR/DPO as a Service / Vulnerability Assessments

- Βελτίωση της Διαχείρισης Κινδύνων σχετικών με την Ασφάλεια Πληροφοριών.
- Ελαχιστοποίηση επανεμφάνισης συμβάντων ασφάλειας πληροφοριών.
- Βελτίωση της διαχείρισης συμβάντων.
- Αύξηση της εγρήγορσης του προσωπικού. Ρόλοι και αρμοδιότητες της ασφάλειας πληροφοριών
- Παροχή κοινού πλαισίου για την ασφάλεια πληροφοριών.

Τα παραδοτέα για τα παραπάνω θα είναι:

1. Security Policy – SP.
2. Business Impact Analysis – BIA.
3. Risk Analysis & Management Matrix.
4. Vulnerability Assessments & Maturity Assessment.

Καθήκοντα Data Protection Officer (DPO):

- **Ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης** ως προς την προστασία των προσωπικών δεδομένων, από την υφιστάμενη μελέτη GDPR.
- **Συμβουλευτικό και ενημερωτικό ρόλο** προς τους υπεύθυνους ομάδων ή τμημάτων που επεξεργάζονται προσωπικά Δεδομένα.
- **Παροχή οδηγιών και συμβουλών** για τη συνεχή συμμόρφωση με τον κανονισμό (IT αλλά κ έλεγχο εγγράφων).
- **Συμμετοχή σε ομάδες εργασίας** που αφορούν επεξεργασία ΠΔ.
- **Καθορισμό απαραίτητων ενεργειών** για κάθε νέα διεργασία ή εφαρμογή, ενημέρωση του μητρώου ΠΔ και σύνταξη Μελέτης Εκτίμησης αντίκτυπου (Data Privacy Impact Assessment).
- **Επικοινωνία και συνεργασία** με την εποπτική αρχή (ΑΠΔΠΧ) για λογαριασμό του φορέα.

Hardware Hosting

Παρέχεται η δυνατότητα εγκατάστασης σε χώρους της Cosmos ή σε συνεργαζόμενους παρόχους με ειδικές διατάξεις ασφαλείας (Location hosting).

Software Application Hosting / VM Hosting

Η υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει τη δυνατότητα σε μια επιχείρηση να εγκαταστήσει τις εφαρμογές της σε συστήματα της CBS ή σε συνεργαζόμενους οργανισμούς.

Αναλαμβάνουμε επίσης την φιλοξενία εικονικών μηχανών σε data center υψηλών προδιαγραφών και αναλόγως των απαιτήσεων του πελάτη, μπορούμε να προσφέρουμε παρακολούθηση ή και διορθωτικές επεμβάσεις.

Η υπηρεσία αυτή μπορεί να συνδυαστεί με Backup και DR για κάλυψη όλων των αναγκών ενός οργανισμού.



Outsource Systems Network Engineer, Level A

Για την κάλυψη των κενών που δημιουργούνται κατά καιρούς στις ομάδες IT, **προσφέρουμε μηχανικούς junior ή senior που μπορούν να καλύψουν κάθε ανάγκη.**

Τι περιλαμβάνει:

- Νέες αρχικές εγκαταστάσεις υπολογιστών, εκτυπωτών, λοιπών περιφερειακών.
- Παραμετροποιήσεις και δικτυακές ρυθμίσεις.
- Αποσυνδέσεις, μεταφορές εξοπλισμού (εντός ή εκτός κτιρίου), επανεγκαταστάσεις.
- Επίλυση προβλημάτων φορητών υπολογιστών, αλλαγή ανταλλακτικών, συντήρηση.
- Μεικτονομήσεις ενεργού εξοπλισμού.
- Έλεγχος, επισκευή ή αντικατάσταση του υλικού που παρουσιάζει βλάβες ή αστάθειες λειτουργίας.
- Επίλυση προβλημάτων χρηστών που αφορούν τεχνικά θέματα των σταθμών εργασίας.
- Επανεγκαταστάσεις μηχανογραφικού εξοπλισμού.
- Εγκατάσταση νέων εκδόσεων λειτουργικών.
- Επίλυση προβλημάτων εκτυπωτών, service, αλλαγή ανταλλακτικών, συντήρηση.
- Printing Management Services.
- Πανελλαδική κάλυψη.

Η κάλυψη μπορεί να είναι ολιγοήμερη για κάτι έκτακτο ή άδεια ή και μακροχρόνια.

Έλεγχος δικτύου & Μελέτη Wi-Fi

Ο έλεγχος δικτύου περιλαμβάνει τις ενέργειες που πραγματοποιούνται για την συλλογή δεδομένων του δικτύου την μελέτη και ανάλυση τους, με σκοπό την εξακρίβωση της καλής λειτουργίας του, με βάση τις δικτυακές απαιτήσεις που καλύπτουν τις επιχειρησιακές ανάγκες της κάθε εταιρίας.

Ο έλεγχος δικτύου πρωταρχικά παρέχει την συνολική εικόνα του πόσο αποτελεσματική είναι η λειτουργία του.

Με το νέο υπερσύγχρονο εργαλείο της CBS, σας προσφέρεται η δυνατότητα να σχεδιάσετε το δίκτυο σας χωρίς «σκιές» ή σημεία που δεν έχει σήμα. Βάση των αποτελεσμάτων του RF site survey προτείνονται ενέργειες που θα βελτιστοποιήσουν την λειτουργία του ασύρματου δικτύου σας.

On Site EDP / Admin / Senior Engineer / Network Engineer

Προσφέρουμε εξειδικευμένο και άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό σε θέματα συστημάτων IT, το οποίο μπορεί να αναλάβει και να φέρει εις πέρας τις καθημερινές ή περιοδικές εργασίες που απαιτούνται σε κάθε οργανισμό, καθώς και τις δικτυακές υποδομές με σκοπό να υποστηρίξει τις πλέον πολύπλοκες εγκαταστάσεις και **να επιλύσει σύνθετα δικτυακά προβλήματα.**

Indicative List of Managed Services

	Customer Type / Service	Comments
1	Site Audit / Health check	
2	Monitoring 7x24 + Alerts	System only Up to 5 server physical or virtual / storage / network devices
3	Help Desk 9-5 Servers, Storage, Network, clients - no applications	Tickets only
4	Security Services	Typical Cyber Security Audit: 5 days. DPO as a Service: 12 months, typically up to 4 times per month on premise
5	Backup, per TB, per visit	On existing BUP system Cosmos reserves the right to examine the existing backup system before the proposal
6	DR per TB	Max 5 TB storage of tapes in secure environment in our premises
7	Hardware Hosting	Space Hosting / On our premises / On provider
8	Software Application Hosting	On our premise / On provider
9	System Software hosting VM only	On our premises / On provider
10	Network Management	Remote Management
11	On Site EDP/ Admin / Senior Eng. / Consultant	9-5 working days
12	On Site Network / Admin	9-5 working days
13	Print Managed Services	
14	Penetration & Intrusion Detection	
15	Software Asset Management	X-Ray of all systems, Consulting and Optimization
16	Outsource System Engineer/ Level A	9-5 working days

Managed Services

1 SITE AUDIT

6 SOFTWARE
APPLICATION
HOSTING /
VM HOSTING

2 NMS
OUTSOURCING

7 OUTSOURCE
SYSTEMS

3 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ
BACKUP

8 ΕΛΕΓΧΟΣ
ΔΙΚΤΥΟΥ &
ΜΕΛΕΤΗ Wi-Fi

4 CYBER
SECURITY
SERVICES

5 HARDWARE
HOSTING

9 ON SITE EDP



TURN Key
SOLUTIONS



ΑΘΗΝΑ

Π. Μπακογιάννη 44,
Μεταμόρφωση - 14452
Αθήνα
Τηλ.: +30 210 6492800
Fax: +30 210 6464069
email: cosmos@cbs.gr
www.cbs.gr

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

9ο χλμ. Θεσσαλονίκη - Θέρμης
Πυλαία Θεσσαλονίκη - 57001
Τηλ.: +30 2310 477670
Fax: +30 2310 477672
email: cosmos.thess@cbs.gr
www.cbs.gr

ΚΡΗΤΗ

Σφακίων 36,
Χανίων - 73134
Κρήτη
Τηλ.: +30 28210 46857
email: gekosp@cbs.gr
www.cbs.gr

CYPRUS - CBS IT

Λεωφ. Κέννεντυ 81,
Λευκωσία - 1076
Κύπρος
Τηλ.: +357 22442101
Fax: +357 22313840
email: sales@cbsit.com.cy
www.cbsit.com.cy

ΑΡ. Γ.Ε.ΜΗ: 000412401000